

Il garage

Informazioni per il PD



1/8

| | |
|---|--|
| <p>Compito</p>  | <p>Gli alunni imparano come funziona un moderno garage e che profili professionali hanno le persone che vi lavorano.</p> |
| <p>Obiettivo</p>  | <p>Gli alunni conoscono un garage.</p> |
| <p>Materiale</p>  | <p>Materiale informativo Foglio di lavoro</p> |
| <p>Forma sociale</p>  | <p>LI</p> |
| <p>Tempo</p>  | <p>30'</p> |

Ulteriori informazioni:

➤ Ulteriori informazioni sul sito www.agvs-upsa.ch

Il garage

Fogli di lavoro



2/8

Compito

Leggi le brevi descrizioni dei diversi profili di mobilità e decidi poi a quali profili possono essere attribuite le affermazioni riportate nella pagina successiva.

Un garage distingue fra diversi profili di mobilità

Sono circa 6000 i garage che si occupano della vendita, della manutenzione e della riparazione del parco auto svizzero, attualmente comprendente più di 5,5 milioni di veicoli. Con il loro servizio di assistenza e consulenza ai clienti, i garagisti contribuiscono anche alla mobilità e alla sicurezza delle strade svizzere.

Il garagista, per offrire ai suoi clienti un servizio su misura di ottima qualità, deve poter valutare il loro profilo. Per quanto riguarda la mobilità, si distinguono quattro diversi profili di clienti.



Profilo 1: attento al prestigio

Per il cliente attento al prestigio, l'auto è ben più dell'unico e più importante mezzo di trasporto: è un simbolo di prestigio, fonte di divertimento e piacere. L'auto è un hobby, al quale dedica molto tempo ed energia.

Profilo 2: attento al comfort e ai costi

Il cliente attento al comfort e ai costi usa quasi sempre l'auto per i suoi spostamenti quotidiani. Ma lo fa per ragioni pratiche: il prestigio gioca un certo ruolo, ma la comodità e i costi sono fattori molto più importanti. Meglio essere fermi in colonna che seduti in un treno pieno zeppo di gente!

Profilo 3: pragmatico

Il cliente pragmatico sceglie il suo mezzo di trasporto in base alla situazione e alle sue esigenze. Il comfort e l'indipendenza sono importanti – ma si può viaggiare comodamente e in maniera indipendente anche in bici, con i trasporti pubblici o, appunto, con la propria auto. Dipende dalla situazione. Il pragmatico ci tiene a sottolineare che non è un «ecologista».

Profilo 4: attento all'ambiente

Il cliente attento all'ambiente sceglie il suo mezzo di trasporto tenendo anche conto degli aspetti ecologici. La protezione dell'ambiente è per lui il criterio principale sulla base del quale si pronuncia a favore o contro un dato mezzo di trasporto. Il cliente attento all'ambiente opta per il mezzo di trasporto che meno nuoce alla natura e al clima.

Il garage

Fogli di lavoro



3/8

Affermazioni

Profili di mobilità

1 2 3 4

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Smetterò di guidare l'auto o la guiderò meno solo se lo faranno tutti. Non mi importa dell'ambiente. Per quanto riguarda la mobilità, mi concentro egoisticamente sulle mie esigenze. | | | | |
| Da dieci anni non uso più l'auto per recarmi al lavoro. Guidare in autostrada è diventato troppo pericoloso. Non escludo però di ricominciare un giorno. | | | | |
| I veicoli ibridi o elettrici sono delle alternative obbligate: prima o poi le riserve di petrolio finiranno. Ma nemmeno questi mezzi alternativi risolvono il problema della mancanza di spazi. Per questo penso che sia ora di cambiare in generale le nostre abitudini relative alla mobilità: dobbiamo ridurre il numero di auto con un solo occupante. | | | | |
| Vado a lavorare sempre in macchina. Prenderei volentieri i mezzi pubblici, ma è troppo complicato: dovrei cambiare e perdere tempo ad aspettare. | | | | |
| L'auto è il mio hobby. Guidare è divertente. | | | | |
| Per me è importante abitare vicino al mio posto di lavoro, per poterci andare a piedi o in bicicletta. | | | | |
| Per le incombenze quotidiane, e in generale ogni volta che è possibile, uso la bici o i mezzi pubblici. E ci tengo a che anche i miei figli facciano lo stesso. Per il lavoro sono invece costretto a usare un veicolo aziendale. | | | | |
| Se ci fossero più parcheggi nelle stazioni, userei il treno più spesso. Ma così è troppo complicato. | | | | |
| Il mio lusso è l'abbonamento generale. Trovo che i mezzi di trasporto siano pratici e piacevoli da usare. E poi così non devo andare dal garagista per fare il controllo. | | | | |
| Ho frequentato un corso di guida ecologica e ora faccio un po' attenzione a come guido. Ma mi piace anche la sensazione che provo quando guido velocemente. | | | | |
| Per me un'auto deve avere ottime prestazioni. Le macchine piccole non mi interessano. | | | | |
| Viaggiare in macchina è stressante. Viaggiare in treno, invece, è rilassante. Una cosa che mi piace del treno è che mi obbliga a vivere più lentamente, a prendermela più comoda. | | | | |
| Comprerei un'auto ibrida o elettrica se avesse lo stesso prezzo e offrisse lo stesso comfort di una normale. | | | | |
| L'importante è riflettere bene e scegliere il mezzo di trasporto migliore per ogni singola situazione. | | | | |
| È la tecnologia che deve cambiare, non lo stile di mobilità delle persone. | | | | |
| Per quanto riguarda la mobilità, ritengo che l'attuale offerta sia sufficiente. Il problema è che la gente vuole tutte le comodità. | | | | |

Il garage

Fogli di lavoro



4/8

Il ruolo del garagista

I clienti, a seconda del loro profilo di mobilità, attribuiscono al garagista un ruolo diverso.

Il cliente **attento al prestigio** si reca spesso più volte all'anno dal suo garagista, per cambiare le gomme o per la manutenzione della sua auto. Normalmente va sempre dallo stesso garagista, che quasi sempre è la persona che gli ha venduto la macchina. Questo tipo di cliente si aspetta un servizio veloce e vuole fidarsi del suo garagista, non avere la sensazione di «subire una fregatura». Se si rende necessaria una manutenzione o un controllo, il cliente attento al prestigio normalmente viene avvisato sia dalla sua auto (elettronicamente) che dal garagista.

Il cliente **attento al comfort e ai costi** si lascia volentieri consigliare. Il ruolo del garagista, in questo caso, è quello di dargli il maggior numero di indicazioni, ad es. passandogli degli opuscoli o dicendogli dove potrà trovare altre informazioni. Il cliente attento al comfort e ai costi sarà così in grado di decidere qual è l'auto giusta da comprare. Secondo lui, uno dei compiti del garagista è di richiamare la sua attenzione su motori a basso consumo o offerte ecologiche. Importantissimo per questo cliente è potersi fidare del suo garagista. Il cliente attento al comfort e ai costi fa controllare la macchina solo se è strettamente necessario, normalmente una volta all'anno. Il garagista deve «far bene il suo lavoro», senza «rifilargli» lavori aggiuntivi non necessari.

Il cliente **pragmatico** va poco dal garagista, una volta ogni 1-2 anni, e non si reca per forza a far controllare l'auto là dove l'ha comprata. Il garagista deve però essere una persona di fiducia. Al cliente pragmatico non piace che il garagista esegua dei lavori senza che gli siano stati richiesti e desidera che dalle fatture risulti chiaramente che lavori sono stati fatti e quanto sono costati. Il pragmatico si procura da solo le informazioni di cui ha bisogno. Se si rende necessaria una manutenzione o un controllo, il cliente pragmatico normalmente viene avvisato dalla sua auto (elettronicamente) – e questo è per lui sufficiente.

Il cliente **attento all'ambiente** va raramente a far controllare la sua auto, perché guida poco e quindi raggiunge il numero di chilometri necessario solo dopo un anno e mezzo, due anni. Il cliente attento all'ambiente tiene normalmente la stessa macchina per molti anni e ci tiene quindi ad avere un buon rapporto di lunga durata con il suo garagista.



Il garage

Fogli di lavoro



5/8

I tre ruoli del garage del futuro

1. Formazione e formazione continua

Frequentare regolarmente corsi di formazione e aggiornamento è molto importante nel settore dell'automobile. Gli specialisti devono conoscere tutte le ultime novità di un settore in rapido e continuo mutamento, sia per quanto riguarda i progressi tecnologici che le basi legali e la politica dei trasporti. Così, da veri esperti, saranno in grado di fornire ai loro clienti la migliore consulenza.

2. «Rimanere auto-mobili»

Il servizio «rimanere auto-mobili» sta acquisendo sempre più importanza rispetto al puro e semplice possesso di un'auto. Le auto sono diventate molto affidabili, ma i rapidi e continui mutamenti e gli elevati requisiti relativi a sicurezza, ambiente ed energia hanno trasformato le automobili in sistemi molto complessi. Sempre più persone preferiscono quindi delegare al garage l'intera responsabilità per la loro auto e apprezzano il fatto di venire contattati per la manutenzione, il cambio delle gomme e di poter approfittare di servizi aggiuntivi come il ritiro e la consegna a domicilio dell'auto.

3. Ottimizzazione delle emissioni di CO₂

Il garagista lavora anche con e per i suoi clienti all'ottimizzazione delle emissioni di CO₂. Per quanto riguarda i veicoli aziendali, il consumo energetico è diventato un criterio molto importante, ma anche i privati fanno molta attenzione all'efficienza energetica e attribuiscono molta importanza a motori a basse emissioni di CO₂. Lo scopo è salvaguardare le risorse del pianeta, ma anche contenere i costi di carburante e approfittare di eventuali incentivi fiscali. Però la sicurezza, le prestazioni di guida e il comfort non devono rimetterci. Ed è proprio qui che la consulenza del garagista diventa fondamentale: egli è infatti in grado di indicare i vantaggi e gli svantaggi delle sempre nuove e sempre più numerose tipologie di propulsione.

Il garage

Fogli di lavoro



6/8

Chi lavora in un garage?

Le moderne automobili sono equipaggiate con molti sistemi elettronici e molti dispositivi tecnologici di comunicazione, che le rendono sempre più sicure, ecologiche ed efficienti dal punto di vista energetico. Questo rapidissimo sviluppo tecnologico influisce anche sui requisiti che i professionisti del settore devono soddisfare. Il settore dell'automobile offre interessanti possibilità lavorative – e quindi promettenti prospettive future – a chi ha una buona formazione scolastica, è di carattere aperto e ama il contatto con la gente. L'elevata permeabilità del sistema educativo svizzero consente di frequentare un corso di formazione in qualsiasi momento. L'UPSA (Unione professionale svizzera dell'automobile) e le sue sezioni sono responsabili per i corsi di formazione e di formazione continua nel settore svizzero dell'automobile.

Gli apprendisti che studiano nel settore dell'automobile possono scegliere fra sei formazioni professionali di base.

Nel settore tecnico vi sono tre possibili formazioni:

Meccatronico/a d'automobili

Esecuzione di riparazioni complesse e di semplici interventi diagnostici sull'intero veicolo: il meccatronico d'automobili mette mano ovunque siano richieste conoscenze specialistiche del motore, del telaio, della trasmissione o dell'impianto elettrico.



Meccanico/a di manutenzione per automobili



Interventi autonomi di assistenza e riparazione su motore, telaio e trasmissione nonché semplici riparazioni all'impianto elettrico del motore: questi sono i settori di attività dei meccanici di manutenzione per automobili.

Assistente di manutenzione per automobili

Le attività dell'assistente di manutenzione per automobili comprendono l'esecuzione autonoma di semplici interventi di assistenza e riparazione e di compiti più complessi con l'assistenza di un'altra persona.



Il garage

Fogli di lavoro



7/8

La formazione di base può però orientarsi anche verso altri indirizzi professionali:

Impiegato/a di commercio

Sono in molti a desiderare un'occupazione nell'ambito commerciale – anche nel settore dell'automobile. L'impiegato/a di commercio AFC che lavora in un garage si occupa dell'organizzazione e dell'amministrazione della ditta.



Impiegato/a del commercio al dettaglio – gestore pezzi di ricambio



Questo lavoro è estremamente dinamico e differenziato, perché solo una perfetta organizzazione del magazzino ricambi consente di eseguire le riparazioni con solerzia e nei tempi previsti. Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio gestiscono il magazzino, acquistano e consigliano il personale d'officina e i clienti. Nelle grandi aziende riforniscono di ricambi anche i concessionari locali.

Assistente del commercio al dettaglio – gestore pezzi di ricambio

L'assistente del commercio al dettaglio è corresponsabile dell'approvvigionamento, dell'immagazzinamento e della preparazione di tutti i ricambi e accessori richiesti quotidianamente dal personale del garage, dai clienti o da garage esterni.



Il garage

Soluzioni



8/8

Soluzioni

(Del compito n. 1)

| Affermazioni | Profili di mobilità | | | |
|--|---------------------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Smetterò di guidare l'auto o la guiderò meno solo se lo faranno tutti. Non mi importa dell'ambiente. Per quanto riguarda la mobilità, mi concentro egoisticamente sulle mie esigenze. | x | | | |
| Da dieci anni non uso più l'auto per recarmi al lavoro. Guidare in autostrada è diventato troppo pericoloso. Non escludo però di ricominciare un giorno. | | | x | |
| I veicoli ibridi o elettrici sono delle alternative obbligate: prima o poi le riserve di petrolio finiranno. Ma nemmeno questi mezzi alternativi risolvono il problema della mancanza di spazi. Per questo penso che sia ora di cambiare in generale le nostre abitudini relative alla mobilità: dobbiamo ridurre il numero di auto con un solo occupante. | | | | x |
| Vado a lavorare sempre in macchina. Prenderei volentieri i mezzi pubblici, ma è troppo complicato: dovrei cambiare e perderei tempo ad aspettare. | | x | | |
| L'auto è il mio hobby. Guidare è divertente. | x | | | |
| Per me è importante abitare vicino al mio posto di lavoro, per poterci andare a piedi o in bicicletta. | | | x | |
| Per le incombenze quotidiane, e in generale ogni volta che è possibile, uso la bici o i mezzi pubblici. E ci tengo a che anche i miei figli facciano lo stesso. Per il lavoro sono invece costretto a usare un veicolo aziendale. | | | | x |
| Se ci fossero più parcheggi nelle stazioni, userei il treno più spesso. Ma così è troppo complicato. | | x | | |
| Il mio lusso è l'abbonamento generale. Trovo che i mezzi di trasporto siano pratici e piacevoli da usare. E poi non così non devo andare dal garagista per fare il controllo. | | | | x |
| Ho frequentato un corso di guida ecologica e ora faccio un po' attenzione a come guido. Ma mi piace anche la sensazione che provo quando guido velocemente. | | x | | |
| Per me un'auto deve avere ottime prestazioni. Le macchine piccole non mi interessano. | x | | | |
| Viaggiare in macchina è stressante. Viaggiare in treno, invece, è rilassante. Una cosa che mi piace del treno è che mi obbliga a vivere più lentamente, a prendermela più comoda. | | | x | |
| Comprerei un'auto ibrida o elettrica se avesse lo stesso prezzo e offrisse lo stesso comfort di una normale. | | x | | |
| L'importante è riflettere bene e scegliere il mezzo di trasporto migliore per ogni singola situazione. | | | x | |
| È la tecnologia che deve cambiare, non lo stile di mobilità delle persone. | x | | | |
| Per quanto riguarda la mobilità, ritengo che l'attuale offerta sia sufficiente. Il problema è che la gente vuole tutte le comodità. | | | | x |